

AECOC

**RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA
(RAL)**

CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS

Parte I

Junio de 2000

AECOC

Recomendaciones AECOC para la Logística (RAL)

Calidad Concertada en los Suministros

Parte I

Requerimientos de la Calidad Logística en los Suministros

Junio de 2000

Recomendaciones AECOC para la Logística

(RAL)

Calidad Concertada en los Suministros

Parte I

Requerimientos de la Calidad Logística en los Suministros

INDICE

	Página
1. Planteamiento preliminar	7
2. Introducción	8
3. Calidad logística en los suministros	10
4. Requisitos generales de la calidad logística en los suministros.....	10
5. Atributos de calidad logística en los suministros.....	11
6. Atributos de calidad logística contemplados en el control de recepción de los suministros.....	12
7. Atributos de calidad logística contemplados en el control de la post- recepción de los suministros.....	18
8. Ejemplos de flujo físico y de información	19
9. Compromisos, operaciones y procedimientos con acuerdo de calidad concertada	23

Recomendaciones AECOC para la Logística

(RAL)

Calidad Concertada en los Suministros

Anexo I

**Guía para la evaluación y/o autoevaluación de las áreas de influencia en la
calidad logística**

INDICE

Página

1. Definiciones preliminares.....	3
2. Tabla para la evaluación y/o autoevaluación de las áreas de influencia en la Calidad Logística	8

Recomendaciones AECOC para la Logística

(RAL)

Calidad Concertada en los Suministros

Anexo II

Guía para la aplicación de un Sistema de Calidad Logística del Proveedor

INDICE

	Página
1 Guía para la aplicación de un Sistema de Calidad Logística del Proveedor.....	4
1.1 Esquema Resumen de responsabilidades en el Sistema de Calidad Logística en los Suministros	4
1.2 Definiciones Claves	5
1.3 Responsabilidad de la Gestión de la Calidad Logística en el Suministro.....	6
1.4 Sistema de la Calidad Logística en el Suministro	7
1.5 Acuerdos logísticos con clientes.....	9
1.6 Control de la Calidad Logística de los productos y servicios	9
1.7 Control de los documentos y de los datos	10
1.8 Compras	11
1.9 Gestión de productos y servicios suministrados para clientes y suministros.....	12
1.10 Identificación de producto y trazabilidad.....	13
1.11 Control de proceso	14
1.12 Inspección y ensayos	15
1.13 Control de la Inspección, Medición y Equipos de Ensayos.....	16
1.14 Inspección y categoría de ensayos.....	16
1.15 Control y productos no conformes	17
1.16 Acción correctiva y preventiva	17
1.17 Manipulación, Almacenaje, Envasado, Conservación y Entrega	18
1.18 Registros de Calidad	19
1.19 Auditoría Internas de Calidad	20
1.20 Formación.....	20
1.21 Servicio	21
1.22 Técnicas estadística	22

Continuación del Índice

	Página
1.23 Ejemplo de organización del flujo de información y del flujo físico externo (cadena de suministro externa)	23
1.24 Ejemplo de planificación de ocupación de muelles en centros de distribución de proveedor o distribuidor	24
1.25 Calidad Pactada sobre las Condiciones Logísticas de la Entrega y Recepción.....	25
1.26 Sistemas de Garantía en la Cadena de la Calidad Logística.....	26
1.27 Método para clasificar los defectos.....	27
1.28 Nivel de Calidad Aceptable -NCA- (Norma UNE 66-020-73).....	28
1.29 Ficha de las Condiciones de Calidad Logística Pactadas.....	29
1.30 Defectos Logísticos Clasificados en la Entrega y Recepción	32

AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-	PARTE I
-------	---	---------

1. Planteamiento preliminar

Calidad Concertada en los Suministros:

Objetivo: Facilitar el flujo de materiales en la entrega - recepción

Poner a disposición del cliente (entrega) el producto solicitado en el pedido:

- en la cantidad,
- en el lugar,
- en la fecha y hora,
- y en las condiciones acordadas.

asegurando la repetibilidad y racionalización de los procesos.

Puntos claves:

- establecer acuerdos con el cliente en un marco de confianza,
- alineamiento de ficheros maestros,
- seguimiento de las Especificaciones de Codificación EAN,
- aplicación de herramientas facilitadoras que incrementen la eficiencia en los procesos,
- enfoque multifuncional con compromiso de liderazgo,

Mejoras potenciales:

- menor tiempo del flujo operativo hacia el lineal,
- reducción de las incidencias en las entregas y procesos de facturación,
- incremento en los niveles de información y trazabilidad,
- menor coste de entrega.

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 7
-------	---------------	----------

AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-	PARTE I
-------	---	---------

2. Introducción

El desarrollo de estas Recomendaciones AECOC sobre Calidad Concertada en los Suministros obedece a la necesidad que tienen empresas, Clientes y Proveedores de disponer de un marco de referencia para poder asegurar la calidad de los procesos y las características logísticas de los productos y servicios.

Especialmente, hay que resaltar que la clave de la “Calidad Concertada” es parte de la confianza que deben tener entre sí Cliente y Proveedor para mantener unos flujos de información y físicos rápidos, seguros y de calidad. A su vez la confianza conlleva sólidos vínculos comerciales, que deben corresponderse con procesos internos eficientes por ambas partes con los que se consigue la máxima productividad de procesos como por ejemplo en el de la “Entrega y Recepción”.

La Entrega y Recepción es el proceso donde se manifiestan resultados eficientes o no, que guardan relación con procesos llevados a cabo anteriormente en la cadena de calidad incluidos los que proceden de los orígenes como son el proceso de pedido o los acuerdos de la ficha logística. Esto lo tienen en cuenta las presentes RAL planteando ejemplos de autoevaluación de cada una de las partes como paso previo a los compromisos y a la aplicación de mejores prácticas en sus respectivos procesos.

La autoevaluación puede ayudar a poner de relieve la situación en la que está la empresa, el nivel de seguridad en el cumplimiento de mejores prácticas que puede ofrecer, y la capacidad que se tiene para afrontar un proyecto de “Calidad Concertada”.

Las RAL sobre la “Calidad Concertada en los Suministros” establecen los principios básicos que deben cumplir las empresas Cliente y Proveedor para asegurar, entre otros, el procedimiento rápido y productivo de la entrega y recepción de mercancías. Esto supone que debe descartarse la verificación rutinaria que se realiza en los muelles de recepción, la duplicación de documentos de entrega, la apertura de embalajes para comprobar los códigos de barras, o que por su parte el Cliente no especifique el nivel garantía que requiere del proveedor para evitar estas operaciones que no aportan valor.

Estas Recomendaciones de AECOC ponen énfasis en la Colaboración que deben practicar Cliente y Proveedor a partir de un profundo entendimiento mutuo y un conocimiento de lo que se hace y para lo que se hace. Asimismo las RAL sobre “Calidad Concertada” contemplan la aplicación indispensable de las Herramientas de AECOC fundamentales para asegurar la productividad de los flujos físicos y de información.

El sentido amplio de la “Calidad Concertada” comporta la posibilidad de que el Proveedor sea homologado por el Cliente con objeto de obtener las garantías de la entrega de productos y servicios con la calidad demandada.

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 8
-------	---------------	----------

AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-	PARTE I
--------------	--	----------------

Continuación

Con los Ejemplos de Autoevaluación y de Guía para la Aplicación de un Sistema de Calidad Logística que contienen estas RAL se ofrecen pautas y orientaciones que pueden ayudar en la elaboración, entre otros, al desarrollo de un Sistema de Homologación de Proveedor.

El Consejo Directivo de AECOC aprueba las presentes Recomendaciones y encarga su aplicación a todas las empresas que participan en la Cadena de Suministro.

Empresas representadas en el Comité de Logística de AECOC

CAPRABO, S.A.
 DIA, S.A.
 EROSKI, S.C.
 MERCADONA, S.A.
 SUPERMERC. SABECO, S.A.
 GRUPO UNIGRO, S.A.
 EUROMADI, S.A.
 IFA ESPAÑOLA, S.A.

CAMPOFRIO, S.A.
 CIA COCA-COLA ESPAÑA, S.A.
 GRUPO DANONE
 HENKEL IBERICA, S.A.
 KOIPE, S.A.
 PROCTER & GAMBLE, S.A.
 NESTLE ESPAÑA, S.A.
 UNILEVER ESPAÑA, S.A. (LEVER -
 FABERGÉ)
 UNILEVER FOODS ESPAÑA, S.A.

EXEL LOGISTICS IBERICA, S.A.
 SDF IBERICA, S.A.

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 9
--------------	----------------------	-----------------

AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-	PARTE I
-------	---	---------

3. Calidad logística en los suministros

El fin de la gestión de la calidad logística de los productos y servicios en la empresa proveedora es proporcionar confianza tanto a la organización interna como a sus clientes de su capacidad para proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos logísticos pactados con el cliente. Para este fin se requiere la coordinación y compatibilidad de todos los procesos (internos y externos de las empresas de proveedor y de distribuidor) y la definición de sus interfaces.

Los requisitos del servicio deben ser pactados y quedar especificados de forma contractual (Plantillas de Condiciones Logísticas, Ficha Logística, etc.).

En las Plantillas de las Condiciones Logística y Ficha Logística se incluyen además de los requisitos particulares del cliente, todas las especificaciones RAL consensuadas por Proveedores, Operadores de Transporte/Transportistas y Distribuidores.

4. Requisitos generales de la calidad logística en los suministros

Los requisitos generales de la calidad logística en los suministros se fundamentan en el compromiso, adquirido por el proveedor, de poner a disposición del cliente:

- el producto solicitado a través del pedido,
- en la cantidad,
- lugar,
- fecha y hora,
- y en las condiciones acordadas.

Los aspectos críticos de los requisitos generales son:

- Lograr la calidad logística acordada de los productos y servicios.
- Asegurar la racionalización y repetibilidad de los procesos con los que se consiguen los objetivos de la calidad logística de los productos y servicios.
- Proporcionar el entrenamiento adecuado al personal involucrado en los procesos logísticos.
- Evaluar la eficacia del sistema de la calidad de proveedor y cliente que se precisa para el cumplimiento de los requisitos generales de la calidad logística en los suministros (Homologación).

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 10
-------	---------------	-----------

AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-	PARTE I
-------	--	---------

5. Atributos de calidad logística en los suministros

Independientemente de los atributos de calidad logística y el momento de control de los mismos que puedan acordar las partes, se fijan dos grupos generales de atributos que tienen relación con el:

- Flujo de información,
- Flujo físico,

Los atributos de Calidad Logística pueden contemplarse en el:

- Control de Recepción de los Suministros.
- Control de la Post-Recepción de los Suministros.

Atributo de Calidad Logística es aquella característica o parámetro de unidad de producto o de servicio definido y ofrecido por el proveedor y acordado con el distribuidor. Existen atributos que a priori están determinados por las RAL.

La inspección por atributos es aquella en virtud de la cual la unidad de producto o servicio se clasifica como defectuosa o no defectuosa.

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 11
-------	---------------	-----------

6. Atributos de calidad logística contemplados en el control de recepción de los suministros

Control en Recepción Atributo de Calidad Logística Servicio Logístico (Flujo Información)	Defecto Desviación ± y/o Nivel de Gravedad	Nivel de Calidad Aceptable (NCA) Pactado entre Proveedor y Cliente y/o valoración del Cliente	Atributo de Referencia de Contraste	Atributo de Referencia Establecido por Proveedor, Cliente, Acuerdo o RAL			
				P	C	A	R
Número de Pedido de Cliente (Estado de la información)	Ej. No incluido	Ej. Incluido	Número de Pedido de Cliente			x	x
Albarán (Estado de la información)	Ej. Omisión de datos obligatorios	Ej. Datos EANCOM	Albarán según pedido			x	x
DPA (Estado de la información)	Ej. Según pactado	Ej. Según pactado	DPA			x	
Ficha de Control de Productos de temperatura controlada	Ej. Desviación de Temperatura		Ficha de Control de Productos de temperatura controlada	x	x	x	x
Hora de recepción Av. Exp. EDI						x	
Estado de la información Av. Exp. EDI	Ej. Según pactado		Av. Exp. según pedido	x		x	

Control en Recepción Atributo de Calidad Logística Servicio Logístico	Defecto Desviación ± y/o Nivel de Gravedad	Nivel de Calidad Aceptable (NCA) Pactado entre Proveedor y Cliente y/o valoración del Cliente	Atributo de Referencia de Contraste	Atributo de Referencia Establecido por Proveedor, Cliente, Acuerdo o RAL			
				P	C	A	R
Plazo de entrega	Ej. Incumplimiento	Ej. Cumplimiento	Ficha Logística	x	x	x	
Fecha de entrega	Ej. Incumplimiento	Ej. Cumplimiento	Pedido del cliente	x	x	x	
Hora de entrega	Ej. Incumplimiento	Ej. Cumplimiento	Pedido del cliente	x	x	x	
Lugar de entrega	Ej. Incumplimiento	Ej. Cumplimiento	Pedido del cliente	x	x	x	
Tiempo de espera y descarga				x	x	x	
Modalidad de la entrega del envío y uso adecuado de los medios e instalaciones del cliente			Ficha Logística			x	x
Accesibilidad a Proveedor (Respuesta)			Plantilla de Condiciones Logísticas			x	

Control en Recepción Atributo de Calidad Logística (Flujo Físico) Presentación del Producto Unidad de Carga Primaria	Defecto Desviación ± y/o Nivel de Gravedad	Nivel de Calidad Aceptable (NCA) Pactado entre Proveedor y Cliente y/o valoración del Cliente	Atributo de Referencia de Contraste	Atributo de Referencia Establecido por Proveedor, Cliente, Acuerdo o RAL			
				P	C	A	R
Descripción de Producto			Pedido del Cliente	x		x	
Descripción de la Referencia			Pedido del Cliente	x		x	
Estado y aspecto de la presentación			Plantilla de Condiciones Logísticas	x		x	
Código EAN de Artículo			Pedido del Cliente				x
Contenido de la Unidad de Carga Primaria			Pricat	x			
Formato			Pricat	x			
Fecha de Consumo Prefer. o Caduc.			Ficha Logística	x			
Temperatura			Ficha Logística y Ficha de Control de Productos de temperatura controlada	x			
Cantidad de Unidades de Carga Primarias			Pedido del Cliente	x	x		

AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA-	PARTE I
--------------	---	----------------

Control en Recepción Atributo de Calidad Logística (Flujo Físico) Presentación del Producto Unidad de Carga Secundaria	Defecto Desviación ± y/o Nivel de Gravedad	Nivel de Calidad Aceptable (NCA) Pactado entre Proveedor y Cliente y/o valoración del Cliente	Atributo de Referencia de Contraste	Atributo de Referencia Establecido por Proveedor, Cliente, Acuerdo o RAL			
				P	C	A	R
Descripción de Producto			Pedido del Cliente		x		
Descripción de la Referencia			Pedido del Cliente		x		
Estado y aspecto de la presentación			Plantilla de Condiciones Logísticas		x	x	
Código EAN de Artículo			Pedido del Cliente	x	x		
Contenido de Unidades de Carga Primarias			Pricat	x			
Formato			Pricat	x			
Fecha de Consumo Prefer. o Caduc.			Ficha Logística	x		x	x
Días de vida útil a partir de la fecha de recepción			Ficha Logística				x
Temperatura			Ficha Logística y Ficha de Control de Productos de temperatura controlada	x		x	x
Cantidad de Unidades de Carga Secundarias			Pedido del Cliente	x	x		

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 15
--------------	----------------------	------------------

Control en Recepción Atributo de Calidad Logística (Flujo Físico) Presentación del Producto Unidad de Carga Terciaria	Defecto Desviación ± y/o Nivel de Gravedad	Nivel de Calidad Aceptable (NCA) Pactado entre Proveedor y Cliente y/o valoración del Cliente	Atributo de Referencia de Contraste	Atributo de Referencia Establecido por Proveedor, Cliente, Acuerdo o RAL			
				P	C	A	R
Descripción de Producto	Ej. Omisión		Pedido del Cliente	x	x		
Descripción de la Referencia	Ej. Omisión		Pedido del Cliente	x	x		
Estado y aspecto de la presentación	Ej. Omisión		RAL	x		x	
Código EAN de Artículo	Ej. Omisión		Pedido del Cliente	x	x		
Contenido de Unidades de Carga Primarias y Unidades de Carga Secundarias	Ej. Omisión		Pricat	x			
Formato			Pricat	x			
Fecha de Consumo Prefer. o Caduc.			Ficha Logística	x			
Días de vida útil a partir de la fecha de recepción			Ficha Logística				x
Temperatura			Ficha Logística y Ficha de Control de Productos de temperatura controlada	x		x	x
Cantidad de Unidades de Carga Terciarias			Pedido del Cliente	x	x		

Control en Recepción (Continuación) Atributo de Calidad Logística (Flujo Físico) Presentación del Producto Unidad de Carga Terciaria	Defecto Desviación ± y/o Nivel de Gravedad	Nivel de Calidad Aceptable (NCA) Pactado entre Proveedor y Cliente y/o valoración del Cliente	Atributo de Referencia de Contraste	Atributo de Referencia Establecido por Proveedor, Cliente, Acuerdo o RAL			
				x			
Número de capas			Ficha Técnica de Paletización	x			
Altura Unidad de Carga Terciaria			RAL Unidades de Carga Eficiente	x			x
Estado de la Paleta			Según norma UNE y aplicar RAL criterios de devolución de paletas			x	

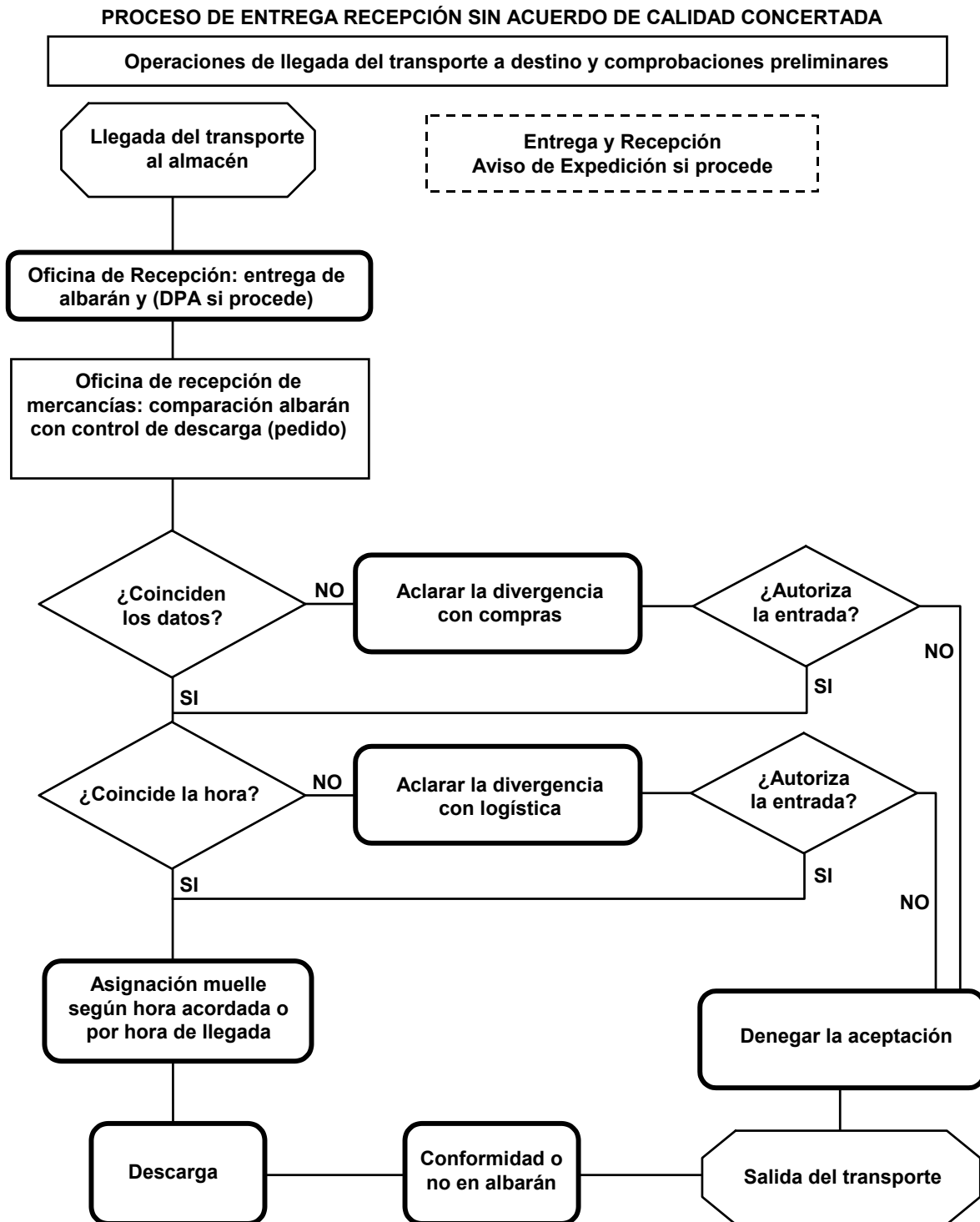
7. Atributos de calidad logística contemplados en el control de la post-recepción de los suministros

En el control post-recepción se incluyen los parámetros controlados en la recepción además de los siguientes:

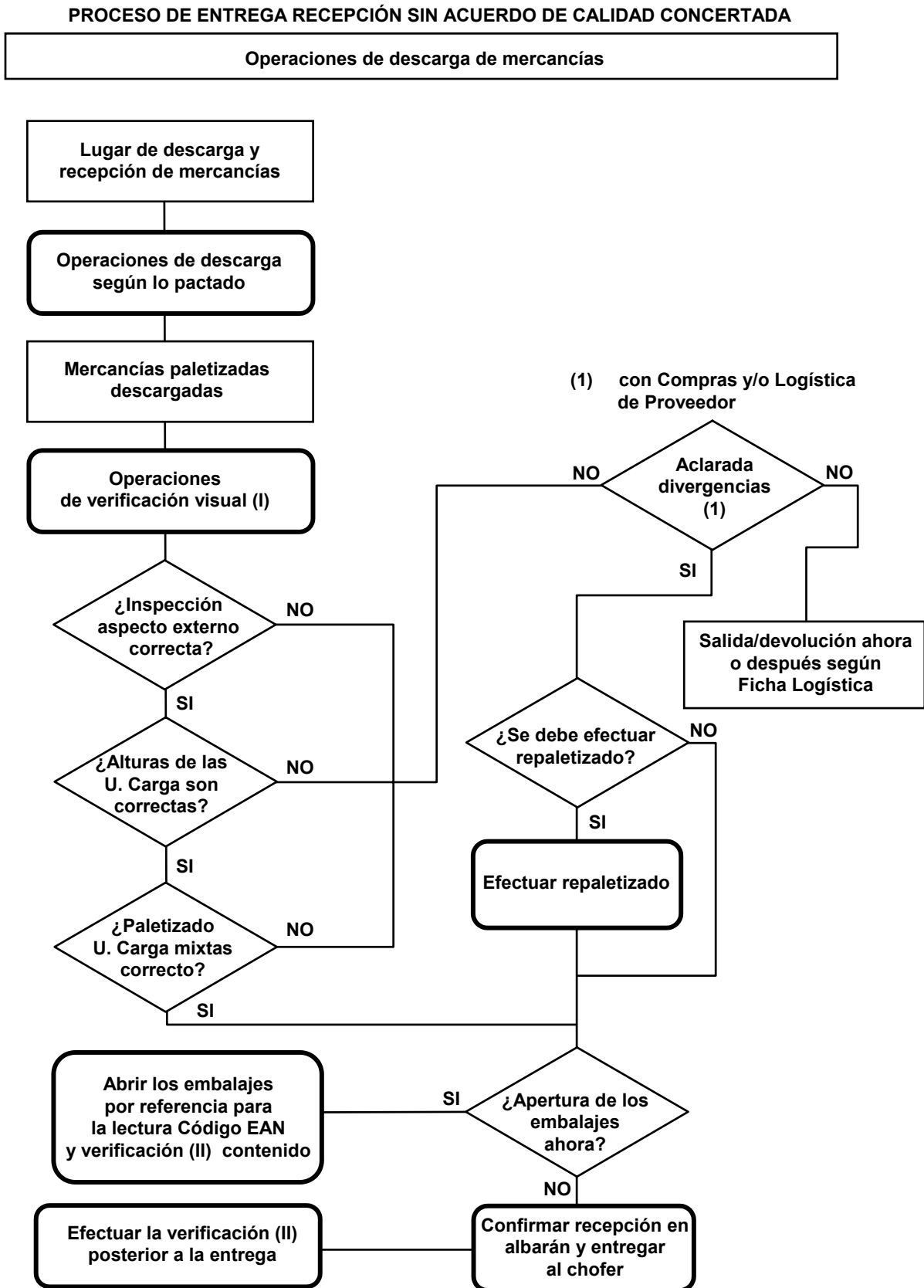
Control en Post-Recepción Atributo de Calidad Logística (Flujo Físico) Presentación del Producto Unidades de Carga Primaria, Secundaria y Terciaria	Defecto Desviación ± y/o Nivel de Gravedad	Nivel de Calidad Aceptable (NCA) Pactado entre Proveedor y Cliente y/o valoración del Cliente	Atributo de Referencia de Contraste	Atributo de Referencia Establecido por Proveedor, Cliente, Acuerdo o RAL			
				P	C	A	R
Especificación Técnica y Diseño de los Envases			Pricat			x	
Especificación de Material de Envase			Requisitos de la Plantilla Condiciones Logística y/o Pricat			x	
Altura			Requisitos de la Plantilla Condiciones Logística y/o Pricat			x	
Ancho			Requisitos de la Plantilla Condiciones Logística y/o Pricat			x	
Largo			Requisitos de la Plantilla Condiciones Logística y/o Pricat			x	
Espesor			Requisitos de la Plantilla Condiciones Logística y/o Pricat			x	
Diámetro			Requisitos de la Plantilla Condiciones Logística y/o Pricat			x	
Peso			Requisitos de la Plantilla Condiciones Logística y/o Pricat			x	

8. Ejemplos de flujo físico y de información

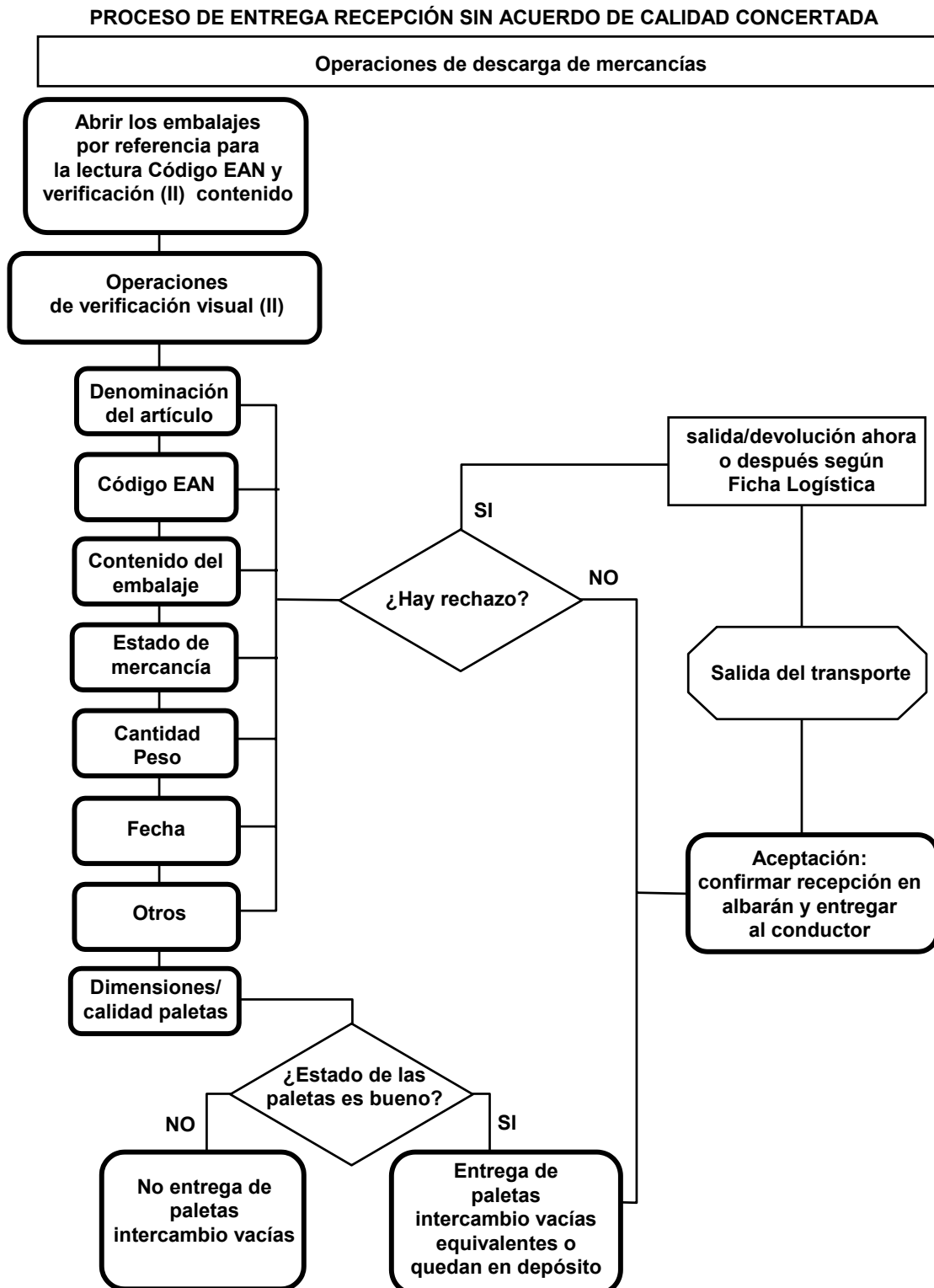
Ejemplo de proceso de entrega y recepción sin acuerdo de calidad concertada



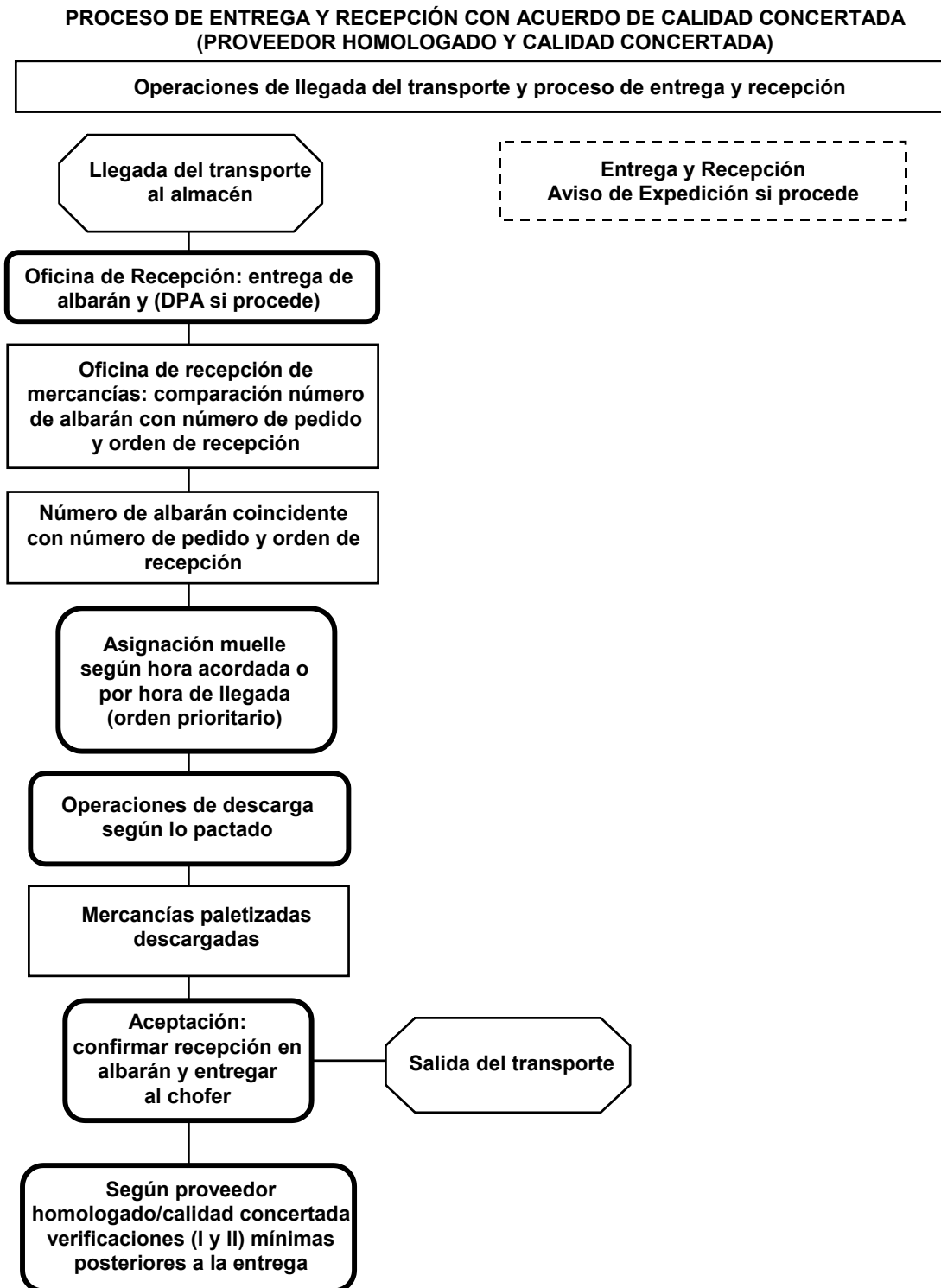
Ejemplo de proceso de entrega y recepción sin acuerdo de calidad concertada.



Ejemplo de proceso de entrega y recepción sin acuerdo de calidad concertada.



Ejemplo de proceso de entrega y recepción con acuerdo de calidad concertada.



- Un Contrato de Calidad Concertada comporta que el Proveedor esté evaluado y homologado por el cliente.
- La homologación es voluntaria.

AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-	PARTE I
-------	--	----------------

9. Compromisos, operaciones y procedimientos con acuerdo de calidad concertada

Compromisos

- Un Contrato de Calidad Concertada comporta que el Proveedor esté evaluado y homologado por el cliente.
- La homologación siempre se establece por la libre iniciativa de las partes para asegurar la calidad referida a productos y servicios logísticos.

Operaciones y procedimientos en la Entrega y recepción

Abrir las cajas del envío

- RAL: En un entorno de Calidad Concertada no se abrirán las unidades de carga durante la entrega con el objeto de verificar determinados atributos de los contenidos.

A continuación se detallan las RAL que contribuyen a la no-apertura de las cajas:

- Se entiende que abrir cajas para comprobar el Código EAN de la Unidad de Consumo es una práctica que permite conocer si ha producido un cambio impropio e ineficiente de código del producto.
- El receptor debe determinar el nivel de garantía que debe ofrecer el proveedor para evitar las aperturas de las cajas, y reflejarlo en los acuerdos particulares que establezca con el proveedor.

Se califica de práctica ineficiente y denunciabile:

- No garantizar el mantenimiento del Código EAN asignado ni avisar de los cambios procedentes de Código EAN.
 - Que el distribuidor no indique al proveedor el nivel de garantía que precisa para no abrir cajas.
- RAL: El receptor siempre debe disponer previamente a la entrega de la siguiente información de los contenidos de las unidades de carga (primarias, secundarias y terciarias):
 - ▶ Descripción de las unidades contenidas
 - ▶ Formato de las unidades contenidas
 - ▶ Cantidad de las unidades contenidas
 - ▶ Fecha de Caducidad
 - ▶ Código EAN de las unidades contenidas

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 23
-------	---------------	-----------

AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-	PARTE I
--------------	--	----------------

- RAL: Se acepta el contenido de las unidades de carga secundarias y terciarias multireferencia según criterio de confianza de calidad concertada establecido entre cliente y proveedor.
- RAL: Se aplicarán las Especificaciones sobre Codificación EAN de promociones contempladas en las prácticas de la Optimización de la Expedición y Recepción.
- RAL: El proveedor comunicará con la suficiente antelación al cliente el cambio de código EAN de producto o bien el nuevo código EAN que se asigna a un nuevo producto. Los cambios de código EAN están justificados entre otros, por los cambios de formato y contenidos que afectan a la gestión logística.

El formato lo definen:

- ▶ Dimensiones del envase
- ▶ Volumen
- ▶ Peso
- ▶ Unidades contenidas
- ▶ Cambio de diseño

Emisión de documento paralelo al Albarán del Proveedor

- En todos los casos el proveedor debe presentar en mano el albarán de la entrega.
- El albarán de proveedor debe tener un formato de documento estándar RAL.
- En los casos que no existan acuerdos de calidad concertada y se presenten diferencias de las mercancías que se entregan con respecto al dato del albarán, éstas se reflejarán en el albarán del proveedor firmado y sellado por el distribuidor.

(Cualquier documento de recepción que pueda emitir el Distribuidor/Receptor no está regulado ni es documento de uso y costumbre aplicarlo en la transacción comercial.)

Paletas multireferencia

- RAL: La presentación de las unidades de carga mixtas en la entrega siempre está sujeta a los pactos que subscriben proveedor y distribuidor. En todos los casos debe aplicarse el análisis de costes basado en las actividades con el fin de conocer las repercusiones que tienen las formas de presentación sobre el transporte, las manipulaciones, las esperas del transporte, y las operaciones post-recepción.

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 24
--------------	----------------------	------------------

AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-	PARTE I
-------	--	---------

En todos los casos se aplican los siguientes criterios:

- ▶ Se recomienda de forma general y para todos los pedidos, con un número de cajas inferior a la que contiene la paleta estándar, la compra por capas de productos completas, con el fin de conseguir técnicamente la óptima manipulación de los productos.
- ▶ Para los pedidos cuyo número de cajas sea inferior al de la capa de paletización, estos se entregarán juntos con otros productos con las mismas características de compra (paleta multireferencia). En este último supuesto, el receptor aportará las paletas en los casos que sea necesaria la repaletización del producto.

Horarios de entregas

- RAL: Siempre el proveedor y cliente deben pactar la hora de entrega. La puntualidad del proveedor en entregar la mercancía y la puntualidad del cliente en recepcionarla es un factor de garantía de los acuerdos de Calidad Concertada.
- RAL: Debe fijarse en el pedido la fecha y hora concreta de la entrega y si procede deberán confirmarlo las partes con la suficiente antelación al acto de entrega en función de la distancia y el recorrido del transporte.

En los casos excepcionales en los que alguna de las partes no cumple con la hora acordada o bien no se ha fijado en el pedido, se negociará la hora de entrega siguiendo las especificaciones siguientes:

- RAL: El distribuidor y operador logístico deben pactar hora(s) fija(s) de entrega(s) diaria(s) con el fin de concentrar las entregas de proveedores en una sola entrega y a una(s) hora(s) definida(s) y fija(s) diaria(s).
 - ▶ Cuando las entregas de varios proveedores se realizan en un mismo vehículo de un determinado operador logístico, deben entonces los proveedores transmitir al distribuidor el nombre de dicho operador logístico.
 - ▶ El distribuidor debe transmitir a los proveedores los nombres de las empresas de operadores logísticos con los que tienen pactado horas fijas diarias de entrega.
 - ▶ El distribuidor y sus proveedores deben concertar acuerdos que permitan la reducción de tráfico de vehículos con carga incompleta monoproveedor con el fin de realizar entregas multiproveedor. Este modo reduce el número de vehículos en tránsito, la descongestión de los puntos de entrega y mayor disponibilidad de productos.

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 25
-------	---------------	-----------

AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-	PARTE I
-------	--	---------

- ▶ Cuando el volumen total de entrega representa una cantidad de producto que debe enviarse con un vehículo completo y directo desde proveedor, más una fracción que excede a la capacidad del vehículo y se envía a través de operador logístico junto con la de otros proveedores, se tendrá en cuenta, que el cumplimiento de la hora de entrega está en función de la hora pactada entre proveedor y distribuidor con relación al vehículo completo y de la hora de entrega pactada entre operador logístico y distribuidor con relación al vehículo multientrega.

Nota:

Este documento principal está abierto para incluir en el futuro otros principios y recomendaciones que se requieran y aquellos otros que la experiencia de la puesta en práctica de la calidad concertada demuestren su necesaria aplicación.

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 26
-------	---------------	-----------